

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LEMBAR JUDUL .....   | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN.....   | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....  | iii  |
| KATA PENGANTAR .....   | iv   |
| DAFTAR ISI .....   | v    |
| DAFTAR GAMBAR .....  | viii |
| DAFTAR TABEL.....  | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | x    |
| INTISARI .....   | xi   |
| ABSTRACT .....   | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 7    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....  | 8    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....  | 9    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....   | 10   |
| 1.6 Lingkup Penelitian .....   | 10   |
| 1.7 Sistematika Penulisan.....   | 11   |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....  | 13   |
| 2.1 Mobile Banking .....   | 13   |
| 2.2 Niat Penggunaan Berkelanjutan .....  | 13   |
| 2.3 <i>Technology Continuance Theory</i> (TCT) .....   | 14   |
| 2.4 Konfirmasi .....   | 18   |
| 2.5 Persepsi Manfaat Penggunaan & Persepsi Kemudahan Penggunaan .....                                  | 17   |
| 2.6 Kepuasan .....   | 18   |
| 2.7 Sikap.....   | 18   |
| 2.8 Efikasi Diri .....   | 20   |
| 2.9 Preferensi Media (.....  | 21   |
| 2.10 Perumusan Hipotesis.....  | 22   |
| 2.10.1 Pengaruh Konfirmasi dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Pada Persepsi<br>Manfaat Penggunaan ..... | 22   |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.10.2  | Pengaruh Konfirmasi dan Persepsi Manfaat Penggunaan Pada Kepuasan Pengguna .....  | 23        |
| 2.10.3  | Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Pada Sikap Pengguna ( <i>Attitude</i> ) ..... | 24        |
| 2.10.4  | Pengaruh Persepsi Manfaat Pengguna Pada Niat Penggunaan Berkelanjutan .....   | 25        |
| 2.10.5  | Efek Mediasi Kepuasan pada Konfirmasi dan Persepsi Manfaat Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan .....                  | 26        |
| 2.10.6  | Efek Mediasi Sikap pada Persepsi Manfaat Pengguna dan Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan .....  | 27        |
| 2.10.7  | Pengaruh Efikasi Diri dan Preferensi Media Pada Niat Penggunaan Berkelanjutan .....   | 28        |
| 2.11  | Model Penelitian .....  | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              |   | <b>31</b> |
| 3.1   | Desain Penelitian .....   | 31        |
| 3.2   | Metode Pengumpulan Data .....   | 31        |
| 3.2.1   | Populasi.....   | 31        |
| 3.2.2   | Metode Pengambilan Sampel .....   | 32        |
| 3.2.3   | Ukuran Sampel.....  | 32        |
| 3.2.4   | Definisi Operasional Variabel.....  | 32        |
| 3.2.5   | Uji Validitas .....   | 37        |
| 3.2.6   | Uji Reliabilitas .....  | 38        |
| 3.3   | Metode Analisis Data.....   | 39        |
| 3.3.1   | Analisis Deskriptif.....  | 39        |
| 3.3.2   | Analisis SEM.....   | 39        |
| 3.3.2.1   | Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....   | 40        |
| 3.3.2.2   | Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....  | 41        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>42</b> |
| 4.1   | Deskripsi Data .....  | 42        |
| 4.1.1   | Pengumpulan dan Pengolahan Data .....   | 42        |
| 4.2   | Karakteristik Responden .....   | 42        |
| 4.3   | Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....   | 43        |
| 4.3.1   | Uji Validitas Konvergen.....  | 43        |
| 4.3.2   | Uji Validitas Diskriminan .....   | 44        |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.3 Uji Reliabilitas .....  | 45 |
| 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....  | 46 |
| 4.4.1 Variabel Konfirmasi (Confirmation/CON) .....  | 47 |
| 4.4.2 Variabel Persepsi Manfaat Penggunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> /PU) .....       | 47 |
| 4.4.4 Variabel Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> /SAT) .....                                 | 49 |
| 4.4.5 Variabel Sikap ( <i>Attitude</i> /ATT) .....  | 50 |
| 4.4.6 Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan ( <i>Continuous Intention to Use</i> /CI) .. | 51 |
| 4.4.7 Variabel Efikasi Diri ( <i>Self Efficacy</i> /SE).....                              | 51 |
| 4.4.8 Variabel Preferensi Saluran ( <i>Channel Preferences</i> /CP) .....                 | 52 |
| 4.5 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....                               | 53 |
| 4.6 Pengujian Hipotesis.....  | 54 |
| 4.6.1 Hipotesis Pertama (H1) .....  | 55 |
| 4.6.2 Hipotesis Kedua (H2).....   | 55 |
| 4.6.3 Hipotesis Ketiga.....   | 56 |
| 4.6.4 Hipotesis Keempat .....   | 56 |
| 4.6.5 Hipotesis Kelima .....  | 57 |
| 4.6.6 Hipotesis Keenam .....  | 57 |
| 4.6.7 Hipotesis Ketujuh .....   | 58 |
| 4.6.8 Hipotesis Kedelapan .....   | 58 |
| 4.6.9 Hipotesis Kesembilan .....  | 59 |
| 4.6.10 Hipotesis Kesepuluh .....  | 59 |
| 4.6.11 Hipotesis Kesebelas .....  | 59 |
| 4.6.12 Hipotesis Keduabelas .....   | 60 |
| 4.7 Pembahasan .....  | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 74 |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 74 |
| 5.2 Implikasi Manajerial .....  | 76 |
| 5.3 Keterbatasan .....  | 78 |
| 5.4 Saran.....  | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 80 |
| LAMPIRAN .....  | 90 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....     | 15 |
| Gambar 2. 2 <i>Expectancy- Confirmation Model</i> (ECM).....  | 16 |
| Gambar 2. 3 <i>Cognitive Model</i> (COG).....                 | 17 |
| Gambar 2. 4 Konsep <i>Technology Continuance Theory</i> ..... | 18 |
| Gambar 2. 5 Model Penelitian.....                             | 30 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....   | 33 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....   | 42 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE .....  | 43 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Pendekatan Fornell-Larcker.....                           | 45 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Realibilitas .....   | 46 |
| Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Konfirmasi .....   | 47 |
| Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Manfaat Penggunaan .....                                  | 47 |
| Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan .....                                | 48 |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan .....   | 49 |
| Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Sikap.....   | 50 |
| Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan.....                                | 51 |
| Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Efikasi Diri .....  | 51 |
| Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Preferensi Saluran .....   | 52 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>T-Statistics</i> , dan <i>P Values</i> ..... | 54 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|  |    |
|--|----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....  | 89 |
| LAMPIRAN 2 HASIL PENGOLAHAN DATA ..... | 96 |